FAIRE UNE DIFFÉRENCE

RAPPORT ANNUEL 2010-2011

Ombudsman

Défense nationale et Forces canadiennes

National Defence and Canadian Forces

Canada

POUR NOUS JOINDRE

EN LIGNE :

www.ombudsman.forces.gc.ca

FORMULAIRE DE PLAINTE SÉCURISÉ EN LIGNE :

www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_f.php

TÉLÉPHONE :

1-888-828-3626

TÉLÉCOPIEUR :

1-877-471-4447

PAR LA POSTE À L'ADRESSE SUIVANTE :

Bureau de l'Ombudsman
du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1
Canada

COURRIEL :

ombudsman-communications@forces.gc.ca
(information non confidentielle seulement)

Le 25 mai 2011

L'honorable Peter MacKay, C. P., c. r., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Major-général George R. Pearkes
101, promenade du Colonel-By
13e étage, tour nord
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2010-2011 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, intitulé *Faire une différence*. Le présent rapport donne un aperçu du déroulement de nos activités et opérations du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Conformément à l'alinéa 38(2)*a*) des *Directives ministérielles*, veuillez prendre note que nous avons l'intention de rendre public le rapport à l'expiration du délai de 60 jours à partir de la date de la présente lettre.

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pierre Daigle
Ombudsman du ministère
de la Défense nationale et
des Forces canadiennes

TABLE DES MATIERES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN ____ 2

UN BUREAU QUI PEUT AIDER ____ 6

RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE : 2010-2011 ____ 8

DOSSIERS INDIVIDUELS ____ **8**

SUJETS DE PRÉOCCUPATION ____ **10**

ENQUÊTES PLUS VASTES ____ **11**

REGARD SUR L'AVENIR ____ 18

ENQUÊTES PLUS VASTES ____ **18**

PRIORITÉS ET INITIATIVES ORGANISATIONNELLES ____ **19**

SENSIBILISATION ____ 21

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN ____ 25

MENTIONS D'HONNEUR DE L'OMBUDSMAN ____ 27

ANNEXE I – RÉPARTITION DES DOSSIERS (2010-2011) ____ 29

ANNEXE II – RAPPORT FINANCIER ____ 30

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Pierre Daigle, Ombudsman

Au cours des treize dernières années, notre volonté inébranlable d'offrir une solution concrète aux personnes pouvant avoir recours à nos services nous a permis d'obtenir un résultat favorable pour un très grand nombre de membres de la communauté de la Défense.

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de 2010-2011 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Pendant la dernière année, nous avons continué à concentrer nos efforts sur notre *raison d'être* qui est d'aider les hommes et les femmes militaires canadiens, leur famille, les employés civils de la Défense nationale et toute autre personne pouvant avoir recours à nos services. Je suis fier de vous signaler que, l'an dernier, nous avons aidé 1 688 membres de la communauté de la Défense. Nous sommes souvent l'organisme de dernier ressort pour de nombreuses personnes qui souffrent à la suite d'une décision, d'une mesure ou d'une politique injuste de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Au cours des treize dernières années, notre volonté inébranlable d'offrir une solution concrète aux personnes pouvant avoir recours à nos services nous a permis d'obtenir un résultat favorable pour un très grand nombre de membres de la communauté de la Défense.

Pendant les dernières années, notre intervention la plus visible portait sur le traitement réservé aux familles qui ont perdu un être cher pendant qu'il était au service des Forces canadiennes. Ce dossier est une priorité de notre Bureau depuis la publication de notre rapport spécial de 2005, *Quant tombe un soldat*, et notre examen de suivi en 2009. Lors d'une série d'échanges avec le ministre de la Défense nationale en 2009 et 2010, je l'ai informé que nous continuions à recevoir des plaintes de familles de militaires qui n'obtiennent pas l'information, le soutien ou l'aide dont elles ont besoin à la suite du décès de leur être cher pendant son service militaire. Pour attirer l'attention du Ministre sur ces problèmes et leur donner un caractère humain, je lui ai écrit en avril 2010, et j'ai décrit en détail les expériences troublantes de six familles de militaires à la suite du décès de leur proche pendant son service militaire.

À la suite d'autres échanges avec le Ministre et d'enquêtes par notre Bureau, en décembre 2010, j'ai publié toutes les lettres échangées jusqu'à ce moment-là qui portaient sur ce problème et j'ai tenu une conférence de presse pour souligner les vraies souffrances de ces familles de militaires. Il m'apparaissait inconcevable que les Forces canadiennes continuaient de ne pas tenir compte des recommandations importantes qui visent à aider les familles des militaires après le décès de leur proche pendant son service dans les Forces canadiennes. C'était encore plus décevant quand je me suis rendu compte qu'il ne coûterait rien aux Forces canadiennes pour apporter les changements nécessaires afin de traiter les familles des militaires avec dignité et compassion.

Dans un rapport de situation adressé au Ministre en mars 2011, nous avons défini les domaines où des progrès avaient été réalisés. J'ai également indiqué que certaines des familles avaient besoin d'autres suivis et d'information et que nous recevions de nouvelles plaintes de familles qui avaient des préoccupations semblables. Nous continuons de surveiller tous ces cas troublants.

L'attention dirigée sur les familles des militaires nous a également permis d'obtenir des renseignements sur plusieurs autres aspects qui touchent leur vie, notamment, la cadence opérationnelle, les traumatismes liés au stress opérationnel, le logement, les préoccupations en matière de santé ainsi que le soutien social et communautaire. En moyenne, notre Bureau reçoit annuellement de 85 à 100 plaintes de familles de militaires et, pendant mes visites de sensibilisation, je rencontre toujours des membres de famille de militaires pour écouter leurs doléances. Je demeure prêt à informer la haute direction des Forces canadiennes des problèmes auxquels font face les militaires et leur famille et à leur obtenir une résolution. De plus, au cours de la prochaine année, nous augmenterons la portée de nos travaux ayant trait aux familles des militaires.

Une autre priorité de notre Bureau était les logements offerts aux membres des Forces canadiennes et à leur famille. En 2009, notre Bureau a mené une enquête préliminaire sur les plaintes liées aux logements militaires, puis j'ai exprimé nos préoccupations au Chef d'état-major de la Défense. Nous continuons de recevoir des plaintes sur l'état des logements résidentiels du MDN, et j'ai constaté directement certaines de ces réalités pendant mes visites de sensibilisation. J'ai visité des logements dont la cuisine et les salles de bain avaient été rénovées avec goût et d'autres logements où la présence de moisissures confirmait les préoccupations en matière de santé des familles de militaires. Le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes nous ont récemment transmis une copie d'un examen externe sur les logements mené par un groupe d'experts indépendant. Quand nous aurons terminé l'analyse de ce rapport, je formulerai ma position officielle sur cette question importante.

Au cours de la dernière année financière, nous avons aussi publié les conclusions de notre enquête sur le processus de règlement des griefs des Forces canadiennes. Notre rapport a mis en évidence les lacunes du processus de règlement des griefs qui portent davantage préjudice aux membres des Forces canadiennes qui ont déjà été lésés. Plus particulièrement, nous avons déterminé que le Chef d'état-major de la Défense, qui est l'autorité de dernière instance du processus de règlement des griefs, n'a pas le pouvoir d'indemniser le militaire pour la résolution complète d'une injustice. Lorsqu'une demande d'indemnité découlant d'un grief est présentée, c'est plutôt un avocat ministériel dont le rôle est de fournir des conseils, et non le Chef d'état-major de la Défense, qui détermine si l'indemnité doit être versée au membre des Forces canadiennes. Selon moi, le fait que le Chef d'état-major de la Défense soit chargé de la direction et de la gestion des Forces canadiennes, mais qu'il n'a même pas le pouvoir de verser une petite indemnité dépasse l'entendement.

À la suite de notre enquête, j'ai recommandé que le Chef d'état-major de la Défense puisse accorder une indemnité pour la simple raison que, dans certaines circonstances, c'est la seule façon d'obtenir justice. Nous continuerons de surveiller cette question en 2011-2012.

De plus, au cours de la dernière année, nous avons reçu plusieurs plaintes concernant le Régime de pension de la Force de réserve. Le 1er mars 2007, plus de 15 000 membres de la Force de réserve devenaient admissibles à des avantages sociaux dans le cadre de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*. Depuis, plus de 9 000 réservistes ont choisi de soumettre une demande de rachat de service antérieur. Notre enquête préliminaire sur les plaintes concernant ce régime de pension a permis de cerner plusieurs préoccupations, notamment un arriéré dans le traitement des demandes de rachat de service antérieur, des retards dans le versement des prestations de retraite, l'absence d'un processus officiel de traitement des plaintes ainsi que des différences possibles dans le règlement qui s'applique aux membres de la Force de réserve par rapport à celui des membres de la Force régulière. En mai 2010, le Bureau de la vérificatrice générale du Canada a annoncé qu'il entreprendrait une vérification de gestion du Régime de pension de la Force de réserve. Nous étudierons le rapport de la vérificatrice générale, qui devrait être présenté au printemps de 2011, avant de prendre une décision sur la voie à suivre.

Pendant la prochaine année financière, nous terminerons aussi une troisième enquête de suivi sur les traumatismes liés au stress opérationnel. Dans le rapport *Un long chemin vers la guérison* de 2008, notre Bureau a formulé neuf recommandations au ministre de la Défense nationale, lesquelles visaient à s'assurer que les membres de la communauté de la Défense qui souffrent de problèmes de santé mentale reçoivent tous rapidement les mêmes soins de qualité. Bien que nous reconnaissions que des progrès ont été réalisés par les Forces canadiennes pour prévenir, reconnaître et traiter les problèmes de santé mentale chez les militaires, étant donné le grand nombre de militaires qui en souffrent actuellement, et même du plus grand nombre prévu de militaires qui en souffriront, nous concluons qu'il est nécessaire d'examiner et d'évaluer cette question de nouveau.

En plus du traitement des plaintes individuelles et des préoccupations plus vastes de la communauté de la Défense au cours de la dernière année, nous avons également concentré nos efforts sur l'amélioration de la qualité et de la rapidité générales des services que nous offrons aux personnes pouvant avoir accès à nos services. Nous avons terminé la réorganisation à long terme de la division des Opérations, ce qui va accroître la transparence et l'efficacité de nos activités principales en matière d'éducation, d'orientation, de règlement à l'amiable et d'enquête. Le groupe de la Sensibilisation stratégique fait maintenant partie de la division des Opérations; cela nous permettra d'offrir des services plus efficaces aux personnes pouvant avoir recours à nos services où elles vivent et travaillent et de mieux tirer parti des synergies naturelles entre les deux groupes. Finalement, nous avons examiné plus particulièrement les fonctions de soutien de notre organisation et nous les avons réorganisées pour les rendre plus efficaces dans la mesure du possible et pour améliorer la qualité du soutien offert à la section des Opérations. Grâce à ces changements, je suis convaincu que nous serons davantage en mesure de fournir des services et du soutien de qualité aux membres de la communauté de la Défense.

Bien que je sois fier de ce que notre Bureau a accompli en 2010-2011, il a été difficile d'exécuter notre mandat aussi efficacement que nous le devions étant donné les importants obstacles administratifs que la Défense nationale et les Forces canadiennes nous ont forcés à surmonter. Le mandat que nous a confié le ministre de la Défense nationale indique clairement que « l'Ombudsman exerce ses fonctions en dehors de la chaîne de commandement et de la structure de direction du MDN et des FC. Il relève directement du ministre de la Défense nationale, à qui il doit rendre des comptes. » Malheureusement, les actions de certaines organisations de la Défense nationale ont porté atteinte à cette indépendance. En particulier, au 31 mars 2011, je n'avais toujours pas reçu ma délégation des pouvoirs financiers officielle, deux années complètes après avoir été nommé Ombudsman. Non seulement cette situation a pris beaucoup de temps et d'énergie à résoudre, mais elle a aussi eu une incidence sur ma capacité à entreprendre et à approuver les activités de fonctionnement du Bureau.

Notre mandat officiel énonce également : « En tant qu'institution, à tous les niveaux décisionnels, le MDN et les FC doivent fournir à l'Ombudsman et à son personnel tout le soutien, toute l'aide et toute la collaboration nécessaires au travail de l'Ombudsman et à l'exercice de ses fonctions, conformément à la loi et suivant les exigences opérationnelles et exigences de sécurité pertinentes. » Malheureusement, ce soutien était parfois discutable dans les domaines financier et administratif.

Étant donné les obstacles à notre indépendance et au fonctionnement de notre Bureau au cours des deux dernières années et les répercussions qu'ils ont eues sur notre capacité à offrir des services de qualité aux personnes qui peuvent avoir recours à ceux-ci, j'ai l'intention de procéder, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale, à l'inclusion du Bureau de l'Ombudsman dans la loi. Je suis fermement convaincu que nous serons seulement capables de nous acquitter correctement et efficacement de nos fonctions si notre mandat est prescrit par la loi et qu'il prévoit les pouvoirs financiers et administratifs nécessaires pour nous permettre d'exécuter nos activités indépendamment de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Au cours de la prochaine année financière, nous entreprendrons aussi la planification de la quatrième Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées qui aura lieu à Ottawa en septembre 2012. Cette conférence annuelle permet aux participants de discuter des meilleures pratiques et des leçons retenues concernant la protection et la promotion du bien-être et des droits du personnel des forces armées. Je suis très fier que l'on m'ait demandé d'organiser conjointement cette conférence prestigieuse, d'autant plus que ce sera la première fois qu'elle sera tenue en Amérique du Nord.

J'accueille avec plaisir la nouvelle année et j'ai hâte de faire rapport sur les résultats que nous aurons obtenus pour ce qui est des problèmes susmentionnés et de nombreux autres. C'est toujours un immense privilège d'être responsable du respect du mandat de notre Bureau : Apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

Pierre Daigle
Ombudsman

UN BUREAU QUI PEUT AIDER

Notre mission vise à apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

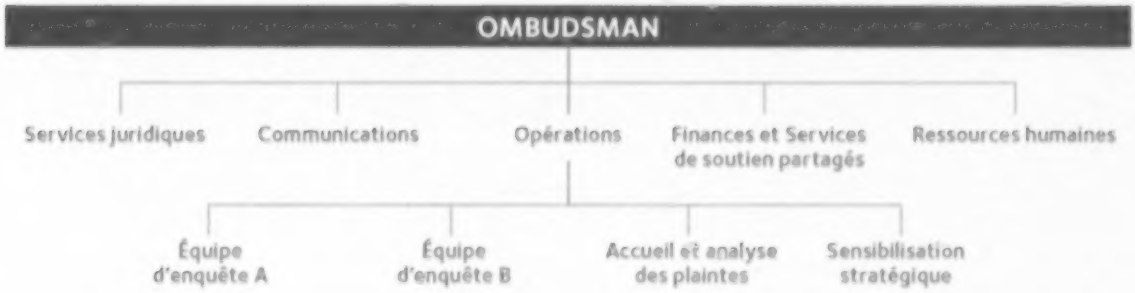
Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour accroître l'ouverture et la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, en plus d'assurer un traitement équitable des problèmes soulevés par les militaires, les employés du Ministère et leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense déposent des plaintes ou soulèvent des problèmes, notre personnel les oriente vers les mécanismes d'aide existants ou de redressement de griefs au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes et les employés civils du Ministère, actifs ou anciens, ainsi que par les membres des familles et autres personnes pouvant avoir recours à ses services, qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Les enquêteurs de l'Ombudsman tentent toujours de résoudre les plaintes à l'amiable et au plus bas niveau possible. Toutefois, les plaintes peuvent aussi faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport officiel, dont les conclusions et recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler des recommandations visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes précédentes du Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations concernant le traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions au service du Canada.



Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

L'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil en vertu de la législation. Le Bureau est régi par des Directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'Ombudsman compte sur une équipe d'une soixantaine de fonctionnaires fédéraux, notamment des enquêteurs, des analystes de plaintes et des préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie des questions touchant le domaine militaire. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers, d'anciens membres des Forces canadiennes de divers grades et groupes professionnels et des fonctionnaires de partout au sein du gouvernement fédéral.

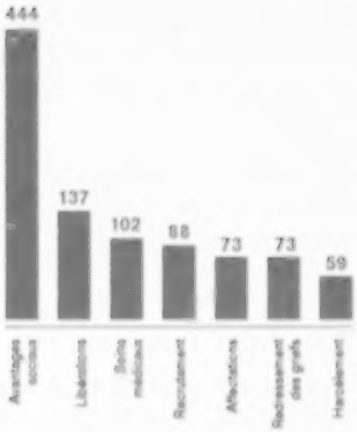
Le Bureau de l'Ombudsman vient en aide aux membres de la communauté de la Défense, soit aux personnes suivantes :

- les membres actifs ou à la retraite des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de la Réserve);
- les employés et les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les membres actifs et les ex-membres des Cadets;
- les employés et les ex-employés des fonds non publics;
- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces canadiennes;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes qui sont affectées aux Forces canadiennes dans le cadre de programmes d'échanges ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte au Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier est tenu confidentiel. Le Bureau ne transmet aucune information relative à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

Plaintes communes (2010-2011)

Sept principales plaintes



Nouvelles plaintes par catégorie (2010-2011)

Force régulière	574
Ancien militaire	270
Force de réserve	174
Membre de famille	144
Employé civil	79
Candidat de la Force régulière	30
Ancien employé civil	15
Cadet CIC	11
Cadet	2
Candidat de la Force de réserve	8
Employé des fonds non publics	6
Plainte anonyme	70
Personne ne pouvant avoir recours à nos services	71
Total	1 454

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a obtenu des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.

DOSSIERS INDIVIDUELS

Pendant l'année financière de 2010-2011, le Bureau s'est occupé de 1 454 nouveaux cas soulevés par des membres des Forces canadiennes, des employés civils, des membres de famille des militaires et d'autres personnes pouvant avoir recours à ses services. Les nouvelles plaintes ont été classées dans sept catégories principales, soit **les avantages sociaux** (notamment les plaintes liées à un déni des avantages sociaux et à l'obligation des militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative), **les libérations des Forces canadiennes** (notamment les plaintes de militaires qui estiment avoir été libérés de façon injuste et de ceux qui signalent des retards dans le traitement de leur demande de libération volontaire); **les soins médicaux** (notamment les plaintes relatives à un traitement médical ou à des soins de suivi inadéquats); **le recrutement** (notamment les plaintes liées au rejet injuste de demandes d'enrôlement et aux retards dans le processus de recrutement); **les affectations militaires** (notamment les plaintes liées au refus d'une demande d'affectation ou de déménagement imprévu pour motifs personnels); **le redressement des griefs** (notamment les plaintes liées au déni injuste des indemnités) et **le harcèlement** (notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir).

Le Bureau de l'Ombudsman aide également les membres de la communauté de la Défense qui déposent des plaintes ou soulèvent des préoccupations ayant trait aux promotions, aux congés, à l'accès à l'information, à l'instruction, aux mesures disciplinaires et autres.

En tout, les enquêteurs et les préposés à l'accueil du Bureau de l'Ombudsman ont fermé 1 302 dossiers au cours de la dernière année, y compris des nouveaux dossiers, des dossiers qui ont été rouverts et des dossiers qui ont été reportés des années précédentes. À compter du 31 mars 2011, 386 dossiers étaient encore actifs.

Comme dans les années passées, la majorité des nouvelles plaintes reçues au Bureau ont été soulevées par des membres des Forces canadiennes actifs ou à la retraite. De plus, au moins 244 cas ont été soulevés par des membres civils de la communauté de la Défense, notamment des employés et ex-employés du ministère de la Défense nationale, des membres de famille du personnel militaire ou civil ainsi que des employés des fonds non publics.

Nouvelles plaintes par catégorie (de 2007-2008 à 2010-2011)

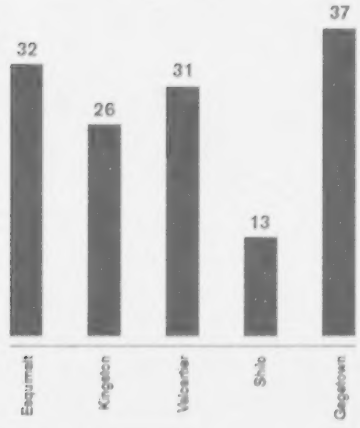
Année financière	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Force régulière	559	449	478	574
Ancien militaire	322	238	263	270
Force de réserve	181	126	165	174
Membre de famille	92	83	109	144
Employé civil	42	47	61	79
Candidat de la Force régulière	35	20	30	30
Ancien employé civil	12	17	18	15
Cadet CIC				11
Cadet	7	11	11	2
Candidat de la Force de réserve	12	4	8	8
Employé des fonds non publics	1	4	7	6
Plainte anonyme	10	4	7	70
Personne ne pouvant avoir recours à nos services	65	76	46	71
Total	1 338	1 081	1 203	1 454

En 2010-2011, le plus grand nombre de nouvelles plaintes provenaient de l'Ontario, suivi de la région de l'Ouest, de la région de l'Atlantique et du Québec.

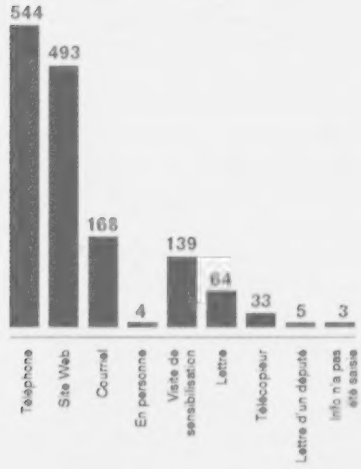
Nouvelles plaintes par région (2010-2011)

Région de l'Atlantique	**238**
Nouveau-Brunswick	92
Terre-Neuve-et-Labrador	13
Nouvelle-Écosse	128
Île-du-Prince-Édouard	5
Québec	**235**
Ontario	**561**
Région du Nord	**6**
Nunavut	1
Territoires du Nord-Ouest	4
Territoire du Yukon	1
Prairies	**73**
Manitoba	57
Saskatchewan	16
Région de l'Ouest	**305**
Alberta	147
Colombie-Britannique	158
De l'extérieur du Canada	**29**
Inconnu/non disponible	**7**
Total	1 454

Visites de sensibilisation



Moyens de communication



Plaintes formulées pendant les visites de sensibilisation de l'Ombudsman (2010-2011)

En 2010-2011, l'Ombudsman et des membres de son personnel ont visité cinq bases des Forces canadiennes. Pendant ces visites, ils ont reçu un total de 139 plaintes directement des membres de la communauté de la Défense.

Communication avec le Bureau (2010-2011)

Au cours de la dernière année, la grande majorité des nouveaux plaignants ont communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman au moyen du numéro sans frais du Bureau (1-888-828-3626) et du site Web de l'Ombudsman (www.ombudsman.forces.gc.ca).

SUJETS DE PRÉOCCUPATION

Régime de pension de la Force de réserve

Le Bureau de l'Ombudsman a constaté une augmentation du nombre de plaintes portant sur les pensions. L'examen de ces plaintes a conduit à une enquête préliminaire qui a cerné les préoccupations qui portaient sur le Régime de pension de la Force de réserve, notamment le programme de rachat, les retards dans le versement des prestations, l'absence d'un processus officiel du traitement des plaintes et les différences entre le règlement qui s'applique aux membres de la Force de réserve et celui des membres de la Force régulière.

- Le 1er mars 2007, plus de 15 000 membres de la Force de réserve sont devenus admissibles à des prestations dans le cadre de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*. Pendant les deux années suivant la création du Régime de pension de la Force de réserve, les réservistes pouvaient soumettre des demandes de rachat de service antérieur en vue de faire compter leur service militaire antérieur dans le nombre total d'années de service ouvrant droit à pension. Cette période a ensuite été prolongée d'une année – jusqu'au 28 février 2011 – pour que le plus grand nombre possible de réservistes puissent profiter de ce programme. On prévoyait que 7 500 réservistes choisiraient de soumettre une demande de rachat, mais plus de 9 000 réservistes ont décidé d'en profiter.
- À la fin de l'année financière de 2009-2010, seulement 342 des 9 213 demandes de rachat de service avaient été traitées. Au 31 mars 2011, seulement 757 des 11 090 demandes de rachat avaient été traitées. Selon les prévisions de la Direction des services de pension des Forces canadiennes, l'arriéré des demandes ne sera pas éliminé avant la fin de l'année financière de 2013-2014. Les demandes des réservistes qui ont déjà été libérés des Forces canadiennes sont traitées en priorité.
- Les normes de service publiées pour le versement des prestations de retraite à la suite d'une libération de la Force de réserve sont actuellement de 26 à 32 semaines (6 à 8 mois). Ce délai d'attente est plus du double

de la norme de service publiée de la Force régulière. Ce long délai d'attente pour le versement des prestations de retraite aux réservistes des Forces canadiennes peut entraîner des difficultés financières si le militaire n'a pas d'autres sources de revenus.

- La Direction des services de pension des Forces canadiennes n'a pas établi ou publié un mécanisme officiel de traitement des plaintes. Selon l'article 93 de la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, la personne qui est insatisfaite d'une décision, prise dans le cadre de l'application de la loi, concernant ses prestations peut demander au Ministre de réviser la décision, selon les modalités prévues par règlement. S'il est vrai que cet article était en vigueur le 1er mars 2007, son règlement connexe n'a pas encore été établi.
- Certaines personnes pouvant avoir recours à nos services se préoccupent considérablement des différences qu'il semble y avoir entre le règlement qui s'applique à la Force régulière et celui de la Force de réserve. Ces différences portent notamment sur le droit d'avoir une pension immédiate à la suite d'une libération pour des raisons de santé, sur la date d'entrée en vigueur des prestations à la suite d'une mutation à la Réserve supplémentaire et sur la nécessité de rembourser une annuité dans le cadre d'une demande de rachat du service antérieur.

Lors de l'enquête préliminaire du Bureau, les enquêteurs de l'Ombudsman ont été informés que le ministère de la Défense nationale avait pris des mesures pour éliminer l'arriéré des demandes de rachat de service et les retards dans le versement des prestations de retraite. Le Bureau de l'Ombudsman se préparait à mener une enquête officielle sur ces problèmes lorsque le Bureau de la vérificatrice générale du Canada a annoncé, en mai 2010, qu'elle procéderait à une vérification de gestion du Régime de pension de la Force de réserve. Sur le site Web du Bureau de la vérificatrice générale se trouve le sommaire suivant : « … nous avons examiné la méthode adoptée par la Défense nationale pour planifier et mettre en œuvre un régime de pension pour la Force de réserve. Nous avons également examiné si le Ministère avait les moyens nécessaires pour assurer l'administration du Régime, notamment une structure organisationnelle, des ressources, des systèmes informatiques et des procédures de contrôle. »

Le Bureau de l'Ombudsman examinera le rapport de vérification sur le Régime de pension de la Force de réserve de la vérificatrice générale ainsi que ses recommandations au Parlement avant de formuler la position officielle sur cette question. Entre-temps, le Bureau continue de surveiller les préoccupations qui portent sur le Régime de pension de la Force de réserve.

Logements résidentiels

Le Bureau de l'Ombudsman se préoccupe depuis longtemps des logements résidentiels offerts aux membres des Forces canadiennes et à leur famille. En 2009, l'Ombudsman a présenté au Chef d'état-major de la Défense ses préoccupations et les conclusions d'une enquête préliminaire à cet égard. Le Bureau a ensuite continué à recevoir des plaintes concernant des demandes de réparation, des réparations insatisfaisantes et des problèmes qui posent un problème à la santé et à la sécurité des membres des Forces canadiennes et de leur famille. L'Ombudsman a également eu l'occasion de voir plusieurs logements résidentiels du MDN lors de ses visites de sensibilisation.

En examinant la situation des logements, le Bureau de l'Ombudsman a appris qu'un groupe d'experts indépendant avait reçu le mandat de fournir un examen externe du cadre stratégique du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes sur la prestation des services de logements résidentiels. Le groupe d'experts a déposé un rapport en novembre 2010, et le Bureau de l'Ombudsman a reçu un exemplaire du rapport en mars 2011. Pendant la nouvelle année financière, le Bureau assurera un suivi auprès du Ministère afin d'obtenir sa réponse au rapport et son plan d'action. Il continuera de surveiller les plaintes relatives au logement et leurs répercussions sur les membres des Forces canadiennes et leur famille.

ENQUÊTES PLUS VASTES

Injustice dans le processus de redressement des griefs

En mai 2010, le Bureau de l'Ombudsman a publié un rapport spécial sur le processus de redressement des griefs des Forces canadiennes, intitulé *Le processus de règlement des griefs des Forces canadiennes : Redresser la situation pour ceux et celles qui servent*,

qui met en lumière les lacunes du processus de règlement des griefs, lesquelles entraînent des difficultés supplémentaires aux membres des Forces canadiennes qui ont déjà été lésés.

À la suite de l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman a conclu que le processus de règlement des griefs, qui est censé être un mécanisme rapide et informel permettant aux soldats, aux marins et aux aviateurs de remettre en question les actions des Forces canadiennes et de régler les dossiers sans avoir à utiliser les tribunaux ou d'autres processus, est insuffisant et injuste.

Plus particulièrement, le Bureau de l'Ombudsman a déterminé que le Chef d'état-major de la Défense, autorité de dernière instance dans le cadre du processus de règlement des griefs, n'a pas le pouvoir d'indemniser le militaire pour la résolution complète d'une injustice. Lorsqu'une demande d'indemnité découlant d'un grief est présentée, c'est plutôt un avocat ministériel, et non le Chef d'état-major de la Défense, qui détermine si l'indemnité doit être versée au membre des Forces canadiennes.

Lors de la publication du rapport, l'Ombudsman a déclaré : « Le fait que le Chef d'état-major de la Défense soit chargé de la direction et de la gestion des Forces canadiennes, mais qu'il n'a pas le pouvoir de verser une indemnité de 50 $ dépasse l'entendement ». Il a également ajouté : « Il semble aussi déraisonnable qu'un avocat ministériel dont le rôle est de fournir des conseils possède un pouvoir de décision en matière d'indemnités tandis que le Chef d'état-major de la Défense n'a pas ce pouvoir. »

Le Bureau de l'Ombudsman a aussi conclu que les avocats ministériels analysent les aspects financiers d'un grief à la lumière de politiques et directives pangouvernementales qui ne concordent pas avec les objectifs et principes du processus de règlement des griefs des Forces canadiennes, ce qui a pour objet le refus de demandes d'indemnité.

De plus, lorsqu'une réclamation est rejetée, on informe les membres des Forces canadiennes qu'ils doivent intenter une action en justice contre le gouvernement du Canada pour obtenir une indemnité. Toutefois, à l'insu des hommes et des femmes militaires, ces actions en justice sont rarement entendues par un tribunal parce que des cours antérieures ont établi qu'il n'y a aucun contrat de travail ayant force de loi entre la Couronne et les membres des Forces canadiennes.

À la suite de l'enquête, l'Ombudsman a conclu qu'il est nécessaire que le Chef d'état-major de la Défense puisse accorder une indemnité pour la simple raison que, dans certaines circonstances, c'est la seule façon d'atteindre l'équité. L'Ombudsman a déclaré : « Nous devons donner aux commandants les outils et les pouvoirs nécessaires pour prendre soin de leurs troupes, et, à leur tour, les militaires doivent être convaincus que la chaîne de commandement a la capacité de prendre soin d'eux. Il est donc question de leadership et de moral. »

Il est aussi à noter que le Bureau de l'Ombudsman n'est pas le premier à constater ce problème, ni le premier à formuler des recommandations dans le but de le résoudre. En effet, après un examen indépendant externe en 2003, l'ancien juge en chef de la Cour suprême du Canada, Antonio Lamer, a recommandé que le Chef d'état-major de la Défense ait le pouvoir de régler des réclamations dans le cadre des griefs. Dans son rapport, l'ancien juge en chef a affirmé : « Les soldats ne sont pas des citoyens de seconde classe. Ils ont le droit d'être traités avec respect et, en ce qui concerne le règlement des griefs, selon une procédure équitable. Il s'agit d'un principe fondamental qu'il ne faut pas perdre de vue dans tout processus bureaucratique, même militaire. » Finalement, un processus de règlement des griefs approprié doit non seulement déterminer si la personne a été traitée de façon juste, mais il doit aussi pouvoir corriger le traitement injuste ou inapproprié.

Après une série de rencontres avec de hauts fonctionnaires et une correspondance ultérieure avec le ministre de la Défense nationale, l'Ombudsman a été informé que ses recommandations qui permettraient de faire changer cette situation sont toujours à l'examen plus d'un an après la publication du rapport.

En février 2011, pendant sa comparution devant le Comité permanent de la Défense nationale qui visait à présenter sa position sur le processus de règlement des griefs des Forces canadiennes, l'Ombudsman a déclaré : « étant donné que huit ans se sont écoulés sans obtenir de résolution à cette injustice – et sur le plan de saines politiques publiques – j'estime qu'il est temps d'apporter les modifications législatives nécessaires en vue d'accorder au Chef d'état-major de la Défense le pouvoir de verser des indemnités pour la résolution complète d'une injustice. Il est également temps de s'assurer que le système de règlement des griefs peut réellement servir les hommes et les femmes des Forces canadiennes comme il se doit. »

Vous trouverez une liste complète des recommandations et des renseignements supplémentaires concernant le rapport sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman : www.ombudsman.forces.gc.ca.

Enquête sur une pension refusée

Une plaignante soutient qu'on a injustement refusé à son défunt mari, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale au sein de la Réserve de volontaires de la Marine royale du Canada et militaire à la retraite de l'Aviation royale du Canada dont il est devenu membre après la guerre, l'option de recevoir une pension réduite lors de sa libération volontaire des forces armées en septembre 1965. Dans une lettre à l'Ombudsman, le ministre de la Défense nationale a conclu qu'il était dans l'intérêt du public que le Bureau de l'Ombudsman mène une enquête sur cette question.

Une enquête officielle a débuté à la fin de 2009 afin de déterminer si le défunt mari de la plaignante avait été traité équitablement quand il a été libéré des Forces canadiennes.

À la suite de nombreuses entrevues et d'une recherche approfondie des archives, le Bureau de l'Ombudsman a conclu que le défunt mari de la plaignante avait été traité de façon équitable quand il a été libéré de l'Aviation royale du Canada en 1965 et qu'il avait reçu un remboursement de ses cotisations au lieu d'obtenir une pension réduite. Ces conclusions ont été communiquées à la plaignante et au ministre de la Défense nationale en septembre 2010.

Traitement des familles des militaires

Le 14 octobre 2009, l'Ombudsman a rendu publiques les conclusions de l'examen de suivi sur le rapport spécial du Bureau *Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal-chef Rick Wheeler.* Cet examen a permis de constater les progrès réalisés par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes dans la mise en œuvre des 34 recommandations formulées par le Bureau dans le rapport spécial de 2005 concernant le traitement des familles des militaires à la suite de la mort d'un militaire pendant son service militaire et les enquêtes sur les décès de militaires non liés au combat.

À la suite de cet examen, le Bureau a conclu que, dans l'ensemble, la situation s'est améliorée et que des progrès ont été réalisés. Toutefois, l'Ombudsman a également informé le ministre de la Défense nationale qu'il existe toujours de nombreux domaines où des mesures plus énergiques doivent être prises par la chaîne de commandement pour mettre pleinement en œuvre les recommandations du Bureau.

Dans sa lettre au Ministre, l'Ombudsman a indiqué que le Bureau continuait de recevoir plusieurs plaintes de familles de militaires qui n'obtiennent pas les renseignements ainsi que le soutien et l'aide dont elles ont besoin à la suite du décès d'un être cher pendant son service militaire. En particulier, l'Ombudsman a critiqué les Forces canadiennes pour avoir exclu les membres des familles des commissions d'enquête sur la mort ou sur les blessures graves subies par un membre des Forces canadiennes. Il a également souligné que les Forces canadiennes n'avaient pas encore mis en œuvre une politique nationale pour le soutien aux familles des membres des Forces canadiennes décédés, même si elles s'étaient engagées à cet égard

Dans le but de conférer une dimension humaine à ces problèmes, en avril 2010, l'Ombudsman a écrit encore une fois au Ministre pour lui donner des détails sur les expériences troublantes vécues par six familles de militaires à la suite du décès de leur être cher. Cette lettre comprenait le cas tragique de la famille Fynes, qui attendait depuis deux ans et demi des réponses aux préoccupations qui persistaient depuis la mort de leur fils. La lettre de l'Ombudsman incluait également :

- le cas d'une mère qui se bat toujours pour avoir accès à l'information qui porte sur la mort de son fils décédé en 2003;
- le cas d'une veuve qui, depuis un an et demi, souhaite avoir accès au rapport de l'enquête sommaire sur la mort de son mari. Ce rapport a été terminé en juin 2009;
- le cas de M. Ron Grozelle qui estime avoir été traité comme un ennemi par les Forces canadiennes depuis la disparition et la mort de son fils, l'Élève-officier Joe Grozelle, à l'automne de 2003;
- le cas d'une veuve qui, depuis plus de quatre ans, essaie d'obtenir une copie du rapport de la commission d'enquête sur la mort de son mari, membre des Forces canadiennes.

En communiquant ces cas troublants, l'Ombudsman voulait montrer au Ministre que les problèmes auxquels faisaient face des familles en 2005 se posent toujours pour des familles en 2010-2011. Dans son échange avec le Ministre, l'Ombudsman indiquait : « Les familles ne devraient pas être contraintes de venir à Ottawa pour plaider leur dossier sur la place publique avant que l'organisation ne les écoute et ne donne suite à leurs préoccupations. »

En août 2010, l'Ombudsman a reçu une autre réponse du ministre de la Défense nationale. Malheureusement, elle a fourni très peu en matière de nouveaux renseignements, et les Forces canadiennes n'ont pas encore pris de mesures concrètes pour mener à bien les changements nécessaires, notamment fournir aux familles endeuillées des séances d'information, des rapports et des réponses relativement au décès d'un membre de leur famille.

Après cette réponse et à la suite d'autres enquêtes par le Bureau, l'Ombudsman a publié toute la correspondance sur cette question et a tenu une conférence de presse pour souligner les vraies souffrances de ces familles de militaires.

Lors de sa conférence de presse du 2 décembre 2010, l'Ombudsman a déclaré : « Je trouve inconcevable que les Forces canadiennes continuent de refuser de prendre en compte les recommandations importantes formulées pour aider les familles des militaires après le décès d'un être cher qui servait dans les Forces canadiennes. » Il a ajouté : « C'est encore plus décevant quand on prend en considération que les changements nécessaires pour traiter les familles de militaires avec dignité et compassion ne coûteraient rien aux Forces canadiennes. »

À la suite de cette conférence de presse et d'autres lettres échangées avec le ministre de la Défense nationale, le Bureau de l'Ombudsman a continué le suivi des cas individuels en question afin de s'assurer que les Forces canadiennes prennent finalement en compte leurs préoccupations avec équité et compassion.

Dans son rapport de la situation au Ministre en mars 2011, l'Ombudsman a cerné les aspects sur lesquels des progrès avaient été réalisés. Toutefois, il a indiqué que certaines familles attendent toujours des suivis et des renseignements, et d'autres familles qui avaient des préoccupations semblables ont communiqué avec notre Bureau. Le Bureau continue de surveiller ces cas troublants.

Le Bureau est également en voie de procéder à un examen exhaustif du soutien et du traitement reçus par les familles des militaires dans le but de déterminer si une enquête plus vaste est justifiée.

Vous trouverez d'autres renseignements sur l'examen de suivi et les recommandations du Bureau sur le site Web : www.ombudsman.forces.gc.ca.

Les réalités de la vie des familles des membres des Forces canadiennes

Les efforts concentrés du Bureau sur les familles des militaires au cours des dernières années ont révélé plusieurs questions importantes qui touchent leur vie. Depuis sa création en 1998, le Bureau de l'Ombudsman a reçu plus de 1 000 plaintes de familles de militaires, y compris plus de 100 plaintes au cours de la dernière année financière. Ces plaintes portent sur cinq préoccupations clés : la cadence opérationnelle, les traumatismes liés au stress opérationnel, le logement, les problèmes médicaux ainsi que le soutien social et communautaire.

HALIFAX
330
CANADA

Chaque visite de sensibilisation de l'Ombudsman à une base prévoit une assemblée publique avec les familles. Les familles des militaires ont répété avec éloquence que le fait que les conjoints et conjointes sont constamment envoyés en mission ou à un entraînement, souvent à court préavis, a des répercussions sur la dynamique familiale. Elles ont également mis en évidence la résistance de plusieurs conjoints ou conjointes de militaires à rapporter des symptômes liés au syndrome de stress post-traumatique ou à chercher de l'aide. De plus, les parents seuls estiment que les absences et les affectations répétées nuisent aux efforts qu'ils fournissent pour maintenir des relations solides avec leurs enfants.

Le Bureau de l'Ombudsman a également conclu que les défis en matière d'accès aux soins de santé, à la garde d'enfants et à l'emploi pour les conjoints et conjointes, lorsque les familles des militaires déménagent d'une base à une autre et d'une province à une autre, nuisent à la cellule familiale. Le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont dévoilé l'Engagement des Forces canadiennes à l'endroit des familles en 2008, reconnaissant le rôle important que jouent les familles dans l'efficacité opérationnelle des Forces canadiennes. Bien qu'il s'agisse d'un important pas dans la bonne direction, les préoccupations soulevées par les familles auprès du Bureau de l'Ombudsman montrent qu'il y a un besoin urgent de réduire l'écart entre l'engagement et les besoins des familles des Forces canadiennes. En octobre 2010, le Chef d'état-major de la Défense a créé un Conseil national des familles militaires qui fournira aux Forces canadiennes des conseils et des recommandations sur les besoins des familles des militaires. Il s'agit d'une initiative positive. En effet, en février 2011, la Directrice générale des opérations de l'Ombudsman a eu le plaisir de présenter aux membres du Conseil les préoccupations que des familles de militaires nous ont signalées.

ASSURER UNE RECONNAISSANCE JUSTE

En mai 2010, un membre retraité des Forces canadiennes a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman lorsqu'il a découvert qu'on avait refusé de lui accorder la Décoration des Forces canadiennes (CD). Cette décoration est décernée aux officiers et aux militaires du rang des Forces canadiennes qui ont 12 années de service et une bonne fiche de conduite. Lors de l'évaluation initiale du dossier, un enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a étudié le dossier du militaire et a communiqué avec la Direction des distinctions honorifiques et reconnaissance – la section responsable des distinctions honorifiques pour les longs états de service et la bonne conduite des militaires retraités – pour éclaircir la situation et possiblement la rectifier.

Pendant son examen, l'enquêteur de l'Ombudsman a découvert que le commandant du militaire ne possédait pas les renseignements précis qui auraient influencé la décision d'accorder au plaignant la Décoration des Forces canadiennes. Compte tenu des nouveaux renseignements, l'enquêteur a demandé que la Direction des distinctions honorifiques et reconnaissance examine en détail le dossier du militaire. En juillet 2010, la Direction a terminé son examen et a conclu que le militaire méritait la décoration.

L'enquêteur de l'Ombudsman a ensuite envoyé une lettre au plaignant lui expliquant les démarches qu'il devait entamer pour faire une demande en vue de recevoir cette décoration dûment méritée.

En 2010, l'Ombudsman a annoncé que le Bureau procéderait à une troisième enquête de suivi sur le syndrome de stress post-traumatique et les autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes.

À la fin de mars 2011, le Bureau de l'Ombudsman travaillait sur plusieurs enquêtes plus vastes. L'Ombudsman et son comité de gestion procédaient aussi à la mise en œuvre de plusieurs priorités et initiatives organisationnelles dans le but de s'assurer que le Bureau soit capable d'offrir des services de qualité aux membres de la communauté de la Défense et de donner un bon rendement aux contribuables canadiens.

ENQUÊTES PLUS VASTES

Examen de suivi sur les traumatismes liés au stress opérationnel

En décembre 2008, le Bureau de l'Ombudsman a rendu public un deuxième rapport de suivi intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel*, qui visait à évaluer les progrès accomplis par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes dans la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Ombudsman en 2002, lesquelles portaient sur le syndrome de stress post-traumatique et les autres traumatismes liés au stress opérationnel. Le rapport faisait également ressortir de nouveaux problèmes qui continuent à se développer. Toutefois, l'objectif primordial du Bureau était d'établir si les membres des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique ou d'autres traumatismes liés au stress opérationnel sont diagnostiqués et soignés de façon à pouvoir demeurer des membres actifs de la société canadienne, que ce soit dans les forces armées ou comme civils.

Dans le rapport intitulé *Un long chemin vers la guérison*, l'Ombudsman a formulé neuf recommandations au ministre de la Défense nationale qui visaient à assurer que les membres de la communauté de la Défense qui souffrent de troubles de santé mentale reçoivent tous les mêmes soins de qualité rapidement. L'Ombudsman a également déclaré que ces recommandations seraient au cœur des futures activités de surveillance et d'établissement de rapports du Bureau.

En 2010, l'Ombudsman a annoncé que le Bureau procéderait à une troisième enquête de suivi sur le syndrome de stress post-traumatique et les autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes. Bien qu'il reconnaisse que les Forces canadiennes ont réalisé des progrès quant à la prévention et au dépistage des troubles de

santé mentale ainsi qu'au traitement du personnel militaire qui en souffre, le grand nombre de militaires qui souffrent actuellement de ces troubles – et le plus grand nombre prévu de militaires qui en souffriront – a mené l'Ombudsman à conclure que le Bureau doit examiner et évaluer de nouveau cette question.

L'Ombudsman a présenté cette information et ces points de vue plus récemment au Comité permanent des anciens combattants le 30 novembre 2010.

La troisième enquête de suivi a été lancée au début de 2011.

PRIORITÉS ET INITIATIVES ORGANISATIONNELLES

Le Bureau de l'Ombudsman doit fournir des services rapides et efficaces aux membres de la communauté de la Défense du Canada. Pendant la dernière année financière, l'Ombudsman et la Directrice générale des opérations ont dirigé l'examen des opérations du Bureau, y compris son modèle de prestation de services, par un organisme indépendant. L'objectif de cet examen opérationnel visait à améliorer l'efficience et l'efficacité du Bureau relativement à la prestation de renseignements exacts et de réponses rapides aux personnes pouvant avoir recours à ses services.

Le Bureau travaille à cette transformation essentielle depuis un certain temps dans le but de s'assurer que sa vision, sa mission et ses fonctions forment un tout cohérent et que les services qu'il fournit aux personnes pouvant y avoir recours demeurent sa *raison d'être*.

Pour optimiser la structure de la division des Opérations, en particulier, l'Ombudsman et la Directrice générale voulaient maintenir une très grande souplesse afin qu'elle soit capable de s'adapter aux priorités changeantes. Ils étaient également déterminés à transformer la capacité opérationnelle du Bureau de façon à mener des enquêtes de grande envergure.

Voici les éléments clés de cette transformation :

- maintenir le modèle de prestation de services existant qui comprend le processus d'accueil, la résolution rapide des plaintes et les enquêtes;
- adopter un nouveau modèle organisationnel qui favorise l'avancement professionnel, la formation et la relève;
- augmenter les ressources pour améliorer l'efficacité au niveau de l'accueil et de la résolution rapide des plaintes;
- accroître le rôle des enquêteurs principaux dans l'attribution des dossiers pour que les enquêteurs acquièrent une expertise dans quelques domaines précis; faciliter le transfert des connaissances; promouvoir une approche uniforme pour les plaintes semblables; améliorer la capacité du Bureau à résoudre des problèmes avec des intervenants et augmenter sa capacité à mener des enquêtes systémiques;
- élaborer des profils de compétences pour chaque poste de la division des Opérations;
- examiner les outils de recrutement;
- réaliser une analyse de l'écart de compétences de façon à cerner les besoins en formation et optimiser les compétences au niveau des enquêtes;
- créer et mettre en œuvre une nouvelle base de données visant à améliorer la capacité du Bureau à saisir des données ainsi qu'à surveiller et à établir des rapports sur le rendement.

Pendant l'année financière de 2011-2012, le Bureau de l'Ombudsman commencera aussi :

- à recruter et à embaucher des personnes pour doter tous les postes permanents du modèle organisationnel;
- à élaborer un plan de formation qui répond aux besoins du personnel et de l'organisation;
- à mettre en œuvre l'attribution des dossiers de domaines précis aux enquêteurs principaux;
- à examiner les normes de service à tous les niveaux du modèle de prestation de services.

Le Bureau de l'Ombudsman est convaincu que l'examen des opérations mené en 2010-2011 et la mise en œuvre actuelle des changements organisationnels lui permettront de mieux exécuter son mandat et de fournir une réponse plus efficace et opportune aux membres de la communauté de la Défense du Canada.

INTERVENTION EFFICACE DE L'OMBUDSMAN

Un membre retraité des Forces canadiennes a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman après que le personnel du Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA) a refusé sa demande de remboursement de taxe sur le transfert de propriété de presque 3 000 $. Le militaire avait acheté une maison à l'extérieur du pays et, conformément au Programme de réinstallation intégré des Forces canadiennes, il avait été informé qu'il serait admissible aux remboursements équivalents à ceux accordés lors d'un déplacement du point frontalier le plus près de l'endroit de sa nouvelle maison. À la suite de son déménagement, le militaire a soumis à la DRASA une demande de remboursement de frais des droits pour la production de document. La DRASA a refusé la demande, car il n'y avait aucune disposition qui portait sur ces droits précis exigés par des gouvernements étrangers. Le militaire ne s'est pas laissé décourager et a soumis à nouveau sa demande en fournissant des documents justificatifs supplémentaires. La demande de remboursement a été refusée encore une fois. Ne sachant pas vers qui se tourner, le militaire a communiqué avec notre Bureau.

À la demande de l'enquêteur de l'Ombudsman, le personnel du Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) a effectué un troisième examen de la demande de remboursement. Il a déterminé que certains des frais facturés par le gouvernement étranger étaient équivalents à la taxe sur le transfert de propriété et aux frais afférents à l'acte de cession de la propriété; par conséquent, le remboursement des frais a été approuvé.

Bien que l'intervention du Bureau de l'Ombudsman ait été nécessaire pour résoudre cette situation, le membre des Forces canadiennes a enfin reçu le montant de près de 3 000 $ qu'on lui devait.

SENSIBILISATION

Le Bureau de l'Ombudsman veut communiquer directement avec les personnes pouvant avoir recours à ses services, et ce, où elles vivent et travaillent.

À l'été de 2010, le Bureau a créé le groupe de la Sensibilisation, de la planification et de la recherche stratégiques pour qu'il concentre ses activités sur les objectifs suivants : davantage faire connaître le rôle et le mandat du Bureau auprès de la communauté de la Défense, rendre le Bureau plus accessible aux membres des Forces canadiennes, aux employés civils de la Défense nationale et à leur famille et mieux connaître les questions et les enjeux auxquels font face les membres de la communauté de la Défense.

Pour atteindre ces objectifs, l'Ombudsman et son personnel ont visité plusieurs installations militaires à l'échelle du pays, ont noué le dialogue avec des personnes pouvant avoir recours aux services du Bureau lors d'activités militaires et ministérielles et ont établi des liens avec un large auditoire, militaire et civil, de chefs, d'intervenants et d'organisations animées du même esprit.

VISITES DES INSTALLATIONS MILITAIRES

Le Bureau de l'Ombudsman veut communiquer directement avec les personnes pouvant avoir recours à ses services, et ce, où elles vivent et travaillent. C'est pourquoi l'Ombudsman et des membres de son personnel visitent régulièrement des bases et des escadres des Forces canadiennes, où ils rencontrent des officiers supérieurs, des militaires du rang de tous grades et de tous groupes professionnels, des familles des militaires, des fournisseurs de soins de santé, des aumôniers, des travailleurs sociaux et des employés civils. Ces rencontres permettent de fournir des renseignements sur les services du Bureau, de discuter des enjeux d'importance et de recevoir et de consigner les plaintes. En 2010-2011, l'Ombudsman et certains membres de son personnel ont visité cinq bases des Forces canadiennes :

- Esquimalt (Colombie-Britannique), du 10 au 14 mai 2010; nous avons suscité l'intérêt de plus de 300 personnes pouvant avoir recours à nos services et reçu 32 plaintes individuelles à prendre en considération;
- Kingston (Ontario), du 15 au 18 novembre 2010; nous avons rencontré plus de 400 personnes pouvant avoir recours à nos services et reçu 26 plaintes individuelles;
- Valcartier (Québec), du 22 au 25 novembre 2010; nous avons suscité l'intérêt de plus de 500 personnes pouvant avoir recours à nos services et reçu 31 plaintes individuelles;

- Shilo (Manitoba), du 1er au 3 février 2011; nous avons rencontré plus de 750 personnes pouvant avoir recours à nos services et reçu 13 plaintes individuelles;
- Gagetown (Nouveau-Brunswick), du 28 au 31 mars 2011; nous avons suscité l'intérêt de près de 650 personnes pouvant avoir recours à nos services et reçu 37 plaintes individuelles.

Nous planifions actuellement les visites de l'Ombudsman aux installations des Forces canadiennes de Geilenkirchen (Allemagne), de Petawawa (Ontario), d'Edmonton (Alberta), de Trenton (Ontario), de Bagotville (Québec) et de Greenwood (Nouvelle-Écosse) qui auront lieu pendant l'année financière de 2011-2012.

Plusieurs préoccupations et plaintes semblables ont été soulevées lors des visites de sensibilisation de l'Ombudsman en 2010-2011, plus particulièrement les répercussions importantes de la cadence opérationnelle élevée actuelle sur les membres des Forces canadiennes, leurs familles et les fournisseurs de soins de santé. À la suite de rencontres et d'assemblées publiques avec plus de deux mille membres de la communauté de la Défense du Canada, il était évident que le cumul des déploiements opérationnels ainsi que des exercices et des entraînements militaires a une incidence importante sur le personnel militaire, ce qui laisse peu de temps pour les obligations familiales et crée des tensions dans les relations personnelles. Cette situation semble particulièrement difficile pour les parents seuls, comme nous l'avons constaté à Kingston, car ils ont de la difficulté à rester en contact avec leurs enfants. À Shilo, l'Ombudsman a appris que le temps passé loin de la maison contribue à des crises financières, à des abus d'alcool et d'autres drogues, à de la violence familiale et à l'échec de mariages. Au cours des dernières années, le personnel des Forces canadiennes de Valcartier a participé à quatre déploiements en Afghanistan et en Haïti, ce qui a constitué tout un défi pour de nombreuses relations personnelles des militaires de la garnison.

Les fournisseurs de soins de santé militaires sont également préoccupés par l'incidence de la cadence opérationnelle élevée sur leur bien-être et sur la qualité de soins qu'ils peuvent offrir. Ils ont discuté de la menace d'épuisement professionnel, étant donné qu'ils sont à court de personnel et qu'on leur demande de gérer simultanément leur charge de travail, la formation et les services administratifs. À Valcartier, par exemple, les professionnels de la santé mentale font face à un stress important parce que sept fournisseurs de soins de santé ont quitté la base militaire en 2010-2011 tandis que la charge de travail a augmenté de 50 à 500 cas. Lors de plusieurs visites de l'Ombudsman, il a été mentionné que la qualité et la quantité de services offerts aux patients seraient améliorées et augmentées si les professionnels de la santé n'avaient plus à assurer un soutien administratif, ce qui leur permettrait d'apporter leur expertise clinique. L'Ombudsman reconnaît que des efforts continus sont déployés pour régler ces problèmes et encourage la haute direction des Forces canadiennes à continuer d'essayer d'atténuer les effets de ces exigences sur tous les militaires.

Après plusieurs visites de sensibilisation de l'Ombudsman, il était également manifeste que la stigmatisation associée aux traumatismes liés au stress opérationnel et aux autres problèmes de santé mentale constitue encore une préoccupation, particulièrement parmi les militaires de grades inférieurs qui s'inquiètent des répercussions de ce diagnostic sur leur carrière. De plus, plusieurs conjointes ou conjoints de militaires ont mentionné qu'en raison de la stigmatisation, leur partenaire choisissait de ne pas demander de l'aide. Par conséquent, dans de nombreux cas, les membres des familles étaient forcés de devenir des fournisseurs de soins primaires. Les conjointes et les conjoints se souciaient aussi du fait que leur partenaire serait libéré des Forces canadiennes à cause d'un traumatisme lié au stress opérationnel. À Esquimalt et à Valcartier, les conjoints et les conjointes ont signalé que les Forces canadiennes n'outillent pas adéquatement les familles pour qu'elles puissent faire face aux traumatismes liés au stress opérationnel.

Par ailleurs, l'Ombudsman a appris que les Forces canadiennes ont réalisé des progrès dans la réduction de la stigmatisation. Par exemple, les travailleurs sociaux de Shilo ont noté qu'il y a moins de stigmatisation associée aux traumatismes liés au stress opérationnel étant donné la relation de travail solide qui s'est développée entre les fournisseurs de santé mentale et la chaîne de commandement de la base. Néanmoins, les fournisseurs de soins de santé de partout au pays ont souligné qu'il faut davantage de ressources de soutien médical et social pour les membres des Forces canadiennes qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel.

Pendant les visites de sensibilisation de l'Ombudsman, des membres des Forces canadiennes ont soulevé plusieurs préoccupations concernant les langues officielles, particulièrement des militaires de Valcartier. Par exemple, quand des militaires sont affectés à l'extérieur du Québec,

des militaires de cette base ont indiqué qu'ils se sentaient isolés, car ils étaient une minorité dans une communauté principalement anglophone. Ils ont également indiqué avoir beaucoup de difficulté à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix, qui est parfois la seule langue officielle parlée. En même temps, plusieurs francophones qui ont été déployés en Afghanistan avec une unité anglaise ont indiqué qu'ils avaient eu accès à peu de services en français ou aucun. Toutefois, les préoccupations les plus importantes en matière de langues officielles portaient sur le système d'instruction des Forces canadiennes. Les francophones bilingues ont déclaré à l'Ombudsman que l'on faisait davantage appel à leur service pour doter des postes d'instruction aux bases des Forces canadiennes de Gagetown et de Borden étant donné qu'il y avait un manque d'instructeurs bilingues anglophones. Par conséquent, ces personnes estiment que cette situation a restreint leur accès à des expériences opérationnelles. D'autre part, le personnel anglophone unilingue de Kingston a indiqué à l'Ombudsman que les promotions étaient difficiles à obtenir s'ils ne maîtrisaient pas les deux langues officielles; toutefois, un nombre restreint de militaires peut avoir accès à une formation linguistique à temps plein en raison des besoins opérationnels.

Des réservistes ont informé l'Ombudsman qu'ils étaient préoccupés par leur sécurité d'emploi étant donné les réductions prévues aux contrats de travail à temps plein. Plusieurs réservistes de Kingston ont affirmé à l'Ombudsman qu'ils craignaient la perte de leur gagne-pain. Leurs homologues de la Force régulière se demandaient qui exécuteraient les tâches des réservistes, surtout en raison de la cadence opérationnelle élevée. De plus, les fournisseurs de soins et les chefs militaires craignaient que le système de soins de santé militaire oublie de tenir compte des réservistes. Ils ont fait remarquer qu'il est difficile d'assurer le suivi des réservistes qui reviennent d'une mission après leur retour au service à temps partiel, car il n'existe aucun mécanisme de suivi.

Pendant ses visites de sensibilisation, l'Ombudsman a aussi constaté que le logement et les indemnités connexes sont la source d'énormes frustrations pour le personnel des Forces canadiennes et leur famille. Certaines des importantes sources de mécontentement étaient la qualité et la rapidité des services offerts par l'Agence de logement des Forces canadiennes, les conditions et l'entretien des logements résidentiels et l'administration de la liste prioritaire pour l'obtention d'un logement. À Esquimalt, de nombreux militaires étaient préoccupés par la réduction potentielle de l'indemnité de vie chère en région (IVCR). Il s'agissait également d'une préoccupation importante à Shilo, où les membres des Forces canadiennes ne sont pas admissibles à l'IVCR ou à une indemnité d'isolement même si le coût de la vie est élevé étant donné que la ville la plus proche est à 30 minutes de route.

Le bien-être des familles des militaires repose sur des soins de santé adéquats, des services de garde de jour de qualité et des possibilités d'emploi pour les conjoints ou les conjointes des militaires. Néanmoins, plusieurs familles ont informé l'Ombudsman des difficultés qu'elles avaient rencontrées en vue d'obtenir un médecin de famille. De plus, dans la plupart des endroits visités, les longues listes d'attente des centres de ressources pour les familles des militaires ont empêché la majorité des familles à avoir accès à des services de garde dans la base, c'est-à-dire avec des personnes qui comprennent la culture et les besoins uniques des militaires. Par conséquent, de nombreuses familles ont dû trouver des services de garde de jour parmi des fournisseurs non munis de permis, des entreprises privées qui ont des coûts plus élevés ou, comme nous l'avons constaté à Shilo, un parent a dû quitter son emploi pour prendre soin de ses enfants. Finalement, l'Ombudsman a appris que les emplois des conjoints des militaires étaient rares ou peu rémunérés. Plusieurs familles à Esquimalt et à Valcartier ont également indiqué que certains titres professionnels (p. ex, sciences infirmières et enseignement) ne sont pas reconnus par les autorités provinciales concernées.

Le bien-être des familles des militaires est une priorité de l'Ombudsman. Le Bureau procédera à un examen approfondi du soutien et du traitement reçus par les familles des militaires afin de déterminer si une enquête plus vaste est nécessaire.

INTERACTION AVEC LES PERSONNES POUVANT AVOIR ACCÈS À NOS SERVICES LORS D'ACTIVITÉS MINISTÉRIELLES

Pendant l'année financière de 2010-2011, le Bureau de l'Ombudsman a participé à plusieurs activités de sensibilisation dans la région de la capitale nationale, ce qui nous a permis de rencontrer des personnes pouvant avoir recours à nos services et a augmenté la visibilité de l'organisation. Des membres du personnel du Bureau ont pris part aux activités suivantes :

- Journée pour la résolution des conflits (le 21 octobre 2010), le personnel a rencontré 275 personnes;

- Journée internationale des personnes handicapées (le 3 décembre 2010), nous nous sommes entretenus avec plus de 200 personnes pouvant avoir recours à nos services;
- Journée internationale de la femme (le 8 mars 2011), le personnel a dialogué avec 125 personnes;
- Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale (le 21 mars 2011), le personnel a rencontré 125 personnes pouvant avoir recours à nos services.

Pour s'assurer que les nouveaux employés du Ministère connaissent les services offerts par le Bureau de l'Ombudsman, l'équipe de la sensibilisation a aussi participé aux séances d'orientation mensuelles à l'intention des nouveaux employés civils de la communauté de la Défense. En 2010-2011, des membres du personnel de l'Ombudsman ont dialogué avec plus de 450 nouveaux employés.

FAVORISER LES RELATIONS AVEC LES CHEFS, LES INTERVENANTS ET LES AUTRES ORGANISATIONS D'OMBUDSMAN

Pour favoriser et maintenir des relations de travail constructives, l'Ombudsman rencontre souvent de hauts dirigeants militaires ou civils pour discuter des questions d'importance et des préoccupations soulevées par les membres qui peuvent avoir recours à nos services. En plus d'effectuer au cours de l'année de nombreuses rencontres en privé avec des chefs militaires (notamment avec le Sous-ministre de la Défense nationale, le Chef d'état-major de la Défense, le Vice-chef d'état-major de la Défense et le Médecin-chef), l'Ombudsman s'est entretenu avec les membres du Conseil de l'Armée de terre en février 2011 pour discuter des principaux problèmes auxquels font face les membres de la communauté de la Défense. La Directrice générale des opérations a fait une présentation au Conseil du commandement du personnel militaire lors du Symposium de la haute direction du COMPERSMIL en octobre 2010. L'Ombudsman a aussi présenté un exposé au Cours de qualification des adjudants-chefs et des premiers maîtres de 1re classe à Saint-Jean, au Québec, à trois reprises en 2010-2011. De plus, nous prévoyons faire un exposé dans le cadre du Cours de l'équipe de commandement en avril 2011.

Le Bureau de l'Ombudsman s'est aussi entretenu régulièrement avec des intervenants clés. Par exemple, en février 2011, la Directrice générale des opérations a rencontré le Conseil national des familles des militaires pour discuter des questions et des préoccupations qui touchent les familles des militaires partout au pays.

Les conférences permettent à l'Ombudsman et au personnel du Bureau de l'Ombudsman de mieux comprendre les questions et les préoccupations des personnes pouvant avoir recours à leurs services ainsi que d'établir des relations avec les experts en la matière, les universitaires et le personnel de direction d'organisations semblables. Par exemple, l'an dernier, le Bureau a participé à la 26e Conférence annuelle de la Société internationale des études de stress traumatique tenue à Montréal, au Forum canadien de recherche sur la santé des militaires et des anciens combattants qui a eu lieu à Kingston en novembre, à une conférence des femmes dans les domaines de la défense et de la sécurité en décembre et à la conférence annuelle sur la sécurité et la défense de l'Institut de la Conférence des associations de la défense en février.

L'Ombudsman a aussi participé à la deuxième Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées à Vienne, en Autriche, en avril 2010. Le Centre pour le contrôle démocratique des forces armées – Genève est un chef de file mondial dans les domaines de la réforme et de la gouvernance du secteur de la sécurité et il copréside cette conférence annuelle qui a été organisée pour la première fois en Allemagne en 2009. La conférence a pour but de permettre aux représentants des institutions d'ombudsman militaires du monde entier de discuter des meilleures pratiques et des leçons retenues concernant la protection et la promotion du bien-être et des droits du personnel des forces armées.

À la conférence de 2010 à Vienne, on a demandé à l'Ombudsman si le Canada pouvait être l'hôte de cette rencontre internationale l'année prochaine, demande qu'il a acceptée. Cette conférence de prestige aura lieu à Ottawa, en Ontario, en septembre 2012, et elle sera donc tenue pour la première fois en Amérique du Nord.

Aimeriez-vous qu'un membre du personnel du Bureau de l'Ombudsman donne un exposé aux membres de votre groupe ou de votre organisation? Envoyez par courriel les détails : ombudsman-communications@forces.gc.ca ou composez le numéro sans frais 1-888-828-3626.

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN

Rangée arrière (de g. à d.) : le Capitaine de frégate Brigitte Boutin; Monsieur Pierre Daigle; Monsieur Clare Lewis; Monsieur Howard Sapers et l'Adjudant-chef J.W. Dalke. Rangée avant : Madame Annie Vaillancourt; Madame Brenda Ebear et Madame Colleen Calvert. Absents : Révérend Baxter Park et le Lieutenant-colonel John Conrad.

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles qui possèdent des compétences spécialisées sur les questions du domaine militaire ou des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman.

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles qui possèdent des compétences spécialisées sur les questions du domaine militaire ou des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'Ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

En mai et en octobre 2010, les membres du Comité se sont réunis à Ottawa pour discuter de plusieurs enjeux plus vastes du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, notamment les soins et le traitement offerts aux membres des Forces canadiennes blessés, les enjeux actuels et prévus relatifs au système de soins de santé des Forces canadiennes, les difficultés auxquelles font face les familles des militaires du Canada; les changements aux processus de règlement des griefs des Forces canadiennes, les préoccupations et les problèmes associés au processus d'affectation militaire ainsi que les défis actuels et futurs associés aux traumatismes liés au stress opérationnel au sein des Forces canadiennes. Le Chef d'état-major de la Défense était présent à la réunion du Comité de mai pour discuter de ses priorités en vue d'assurer le bien-être des membres des Forces canadiennes et de leur famille.

Lors de la réunion de mai 2010, le Comité consultatif de l'Ombudsman a accueilli un nouveau président, M. Howard Sapers, Enquêteur correctionnel du Canada, ainsi que deux nouveaux membres, M[me] Annie Vaillancourt et l'Adjudant-chef J.W. Dalke.

Lors de la réunion d'octobre 2010, le Comité consultatif de l'Ombudsman a dit adieu à M. Clare Lewis, qui a été un membre irremplaçable pendant plus de cinq ans et dont les opinions sur les initiatives et les recommandations étudiées par le Bureau étaient précieuses. L'Ombudsman, les membres du Comité et le personnel du Bureau sont très reconnaissants des connaissances et de l'expertise offertes par cet ancien Ombudsman de l'Ontario.

À la fin de mars 2011, le Comité consultatif de l'Ombudsman était composé des membres suivants :

- Le Capitaine de frégate Brigitte Boutin est contrôleur – Formation pour les Forces maritimes de l'Atlantique (FMAR[A]) à Halifax.
- M^me^ Colleen Calvert est directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires d'Halifax et de la région.
- Le Lieutenant-colonel John Conrad est un auteur, un conférencier et un commandant de la Réserve ayant 28 années de service dans les Forces canadiennes. En 2006, il était le commandant du Bataillon de logistique canadien, unité responsable de soutenir la Force opérationnelle canadienne dans le Sud de l'Afghanistan.
- L'Adjudant-chef J.W. Dalke s'est enrôlé dans les Forces canadiennes à titre de technicien en approvisionnement et a occupé divers postes partout au Canada. Il est actuellement adjudant-chef de la 2^e^ Division aérienne du Canada à Winnipeg.
- M^me^ Brenda Ebear est superviseure du Greenhouse et commandant adjoint du Roads and Grounds de la 4^e^ Escadre Cold Lake. En 2007, elle a reçu une Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman pour son travail à titre de conseillère en relations de travail et pour l'ensemble de son bénévolat à la 4^e^ Escadre Cold Lake.
- Le Capitaine de frégate Révérend Baxter Park est l'aumônier de formation des Forces maritimes de l'Atlantique.
- M^me^ Annie Vaillancourt siège au conseil d'administration du Centre de ressources pour les familles des militaires de Valcartier et est la conjointe d'un membre des Forces canadiennes. M^me^ Vaillancourt est membre de la communauté de la Défense depuis plus de dix ans.
- M. Howard Sapers a été nommé l'Enquêteur correctionnel du Canada en 2004. Grâce aux emplois qu'il a occupés et à son service communautaire, il a acquis beaucoup d'expérience dans le domaine correctionnel, dans la réadaptation des délinquants et dans la prévention du crime. Il a également écrit plusieurs ouvrages et articles sur le rôle et les principes de la fonction d'ombudsman. M. Sapers agit à titre de président du Comité.
- M. Bill Tanner est ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale et membre honoraire du Comité.

MENTIONS D'HONNEUR DE L'OMBUDSMAN

Rangée arrière (de g. à d.) : Monsieur Howard Sapers, Enquêteur correctionnel du Canada; la Sénateure Lucie Pépin; Monsieur Pierre Daigle, Ombudsman; le Vice-amiral Bruce Donaldson, Vice-chef d'état-major de la Défense. Rangée avant : Monsieur Peter Stoffer, député; Monsieur Claude Bachand, député; l'Adjudant Madonna Musgrave; l'Adjudant-chef France Dupuis; Madame Elizabeth Atkins; le Capitaine Dave Blackburn; Monsieur Jack Harris, député.

Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman permettent de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui sont allés au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à apporter des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman sont remises annuellement afin de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui sont allés au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à apporter des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont manifesté des qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 21 octobre 2010, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur à quatre membres de la communauté de la Défense. Le Vice-chef d'état-major de la Défense, le Vice-amiral Bruce Donaldson, et des membres de la haute direction du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes étaient présents, ainsi que plusieurs parlementaires, pour récompenser ses membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Pour obtenir des renseignements sur les Mentions d'honneur, veuillez consulter le site Web du Bureau à l'adresse : www.ombudsman.forces.gc.ca.

LAURÉATS DE LA MENTION D'HONNEUR SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN

Madame Elizabeth Atkins

M^me^ Elizabeth Atkins a été une collaboratrice inestimable des réseaux de soutien aux familles des militaires partout au pays depuis de nombreuses années en raison de son besoin inné d'aider les autres. Par ses diverses contributions, dont son importante contribution au rapport de l'Ombudsman sur les traumatismes liés au stress opérationnel et sa participation à la création du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel, M^me^ Atkins a été une voix influente pour les militaires et leur famille. De plus, étant représentante régionale de l'Alberta pour le Programme de soutien aux familles par les pairs du SSVSO, M^me^ Atkins est souvent appelée à intervenir dans des situations de conflits et elle choisit naturellement de collaborer avec toutes les parties pour trouver des solutions et éviter de futurs problèmes. La communauté de la Défense a largement bénéficié de la compassion, des connaissances et du leadership de M^me^ Atkins.

Le Capitaine Dave Blackburn

À titre de chef du Département des services psychosociaux et de santé mentale du détachement de Geilenkirchen, en Allemagne, du Centre des Services de santé des Forces canadiennes, le Capitaine Dave Blackburn s'est engagé à offrir des soins et un soutien exemplaires aux militaires qui vivent à l'extérieur du Canada et à leur famille. Au cours de ses trois années de service en Allemagne, le Capitaine Blackburn a fait bonne impression sur les membres de la communauté en offrant des soins de qualité exceptionnelle aux malades, en organisant un séminaire pour les fournisseurs de soins et de soutien au personnel des Forces canadiennes en Europe et en aidant à améliorer les directives et les outils d'évaluation de façon à mieux gérer la transition des membres des Forces canadiennes et de leur famille. De plus, le Capitaine Blackburn a entrepris la rédaction d'une thèse de doctorat qui fournira aux forces militaires des données scientifiques inestimables quant à la compréhension des réalités relatives aux affectations à l'extérieur du Canada. Le soutien indéfectible du Capitaine Blackburn envers la communauté de la Défense est admirable, et les résultats obtenus pour d'innombrables personnes sont extraordinaires.

LAURÉATS DE LA *MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN POUR LA RÉSOLUTION DE PLAINTES*

L'Adjudant Madonna Musgrave

À titre de superviseure au Bureau de la solde du personnel libéré de la Réserve, l'Adjudant Madonna Musgrave a constamment surpassé les exigences normales de son emploi de façon à aider le Bureau de l'Ombudsman à s'assurer que les membres des Forces canadiennes soient traités avec équité et compassion. Ayant fait preuve d'un engagement concret envers la résolution informelle des conflits, elle s'est montrée ingénieuse et déterminée dans les efforts qu'elle a déployés pour résoudre les problèmes rapidement et à l'échelon le plus bas. Par exemple, dans un dossier où un membre des Forces canadiennes éprouvait des difficultés financières extrêmes, l'Adjudant Musgrave a pris l'initiative de communiquer directement avec le personnel de la brigade du militaire pour trouver une façon de régler le problème. Elle a ensuite accéléré les formalités administratives et a veillé à ce que le militaire obtienne l'argent dont il avait désespérément besoin. L'Adjudant Musgrave a toujours fourni de l'information exacte en temps voulu au Bureau de l'Ombudsman, en plus d'offrir un service hors pair aux hommes et aux femmes militaires du Canada. Elle fait honneur aux Forces canadiennes.

L'Adjudant-chef France Dupuis

En faisant preuve d'une ingéniosité et d'une persévérance remarquables, l'Adjudant-chef France Dupuis – en sa qualité de gestionnaire des carrières – a aidé le Bureau de l'Ombudsman à obtenir un résultat favorable pour la famille d'un militaire dans le besoin. Quand elle a été informée qu'un membre des Forces canadiennes éprouvait beaucoup de difficultés relativement à une nouvelle affectation en raison de circonstances familiales exceptionnelles, l'Adjudant-chef Dupuis a accepté de communiquer avec la chaîne de commandement du militaire pour négocier un report de la date d'affectation. N'acceptant aucun refus, elle a communiqué avec les responsables de ce nouveau lieu d'affectation afin de surmonter les obstacles qui empêchaient la résolution de cette situation. Grâce à ses efforts résolus, l'Adjudant-chef Dupuis a réussi à obtenir une date d'affectation ultérieure pour le militaire. Sa disposition à collaborer avec le Bureau de l'Ombudsman, jumelée à sa capacité exceptionnelle de résoudre des conflits, a aidé à obtenir des résultats favorables et opportuns pour une famille qui se trouvait dans des conditions difficiles. La communauté de la Défense est choyée de compter parmi ses membres une personne aussi compatissante et déterminée.

ANNEXE I – RÉPARTITION DES DOSSIERS (2010-2011)

Dossiers traités*	1 688
Dossiers fermés	1 302
Dossiers actifs (au 31 mars 2011)	386
Dossiers fermés à l'Accueil	1 058
Information ou aide fournie	516
Aiguillé vers des mécanismes existants	242
Retrait	105
Abandon	101
Hors mandat	94
Dossiers fermés à la résolution des plaintes	100
Information ou aide fournie	43
Règlement à l'amiable	40
Aiguillé vers des mécanismes existants	5
Abandon	4
Retrait	4
Enquête/aucun suivi nécessaire	3
Hors mandat	1
Dossiers fermés au moyen des enquêtes systémiques	4
Enquête/aucun suivi nécessaire	2
Information ou aide fournie	1
Hors mandat	1
Dossiers fermés au moyen d'enquêtes	140
Enquête/aucun suivi nécessaire	73
Information ou aide fournie	18
Règlement à l'amiable	14
Aiguillé vers des mécanismes existants	13
Hors mandat	8
Enquête/suivi nécessaire	5
Retrait	5
Abandon	4

* *Ceci inclut les nouveaux dossiers, ceux qui ont été rouverts et ceux qui ont été reportés des années précédentes.*

ANNEXE II – RAPPORT FINANCIER

SOMMAIRE DES DÉPENSES

En 2010-2011, les dépenses réelles du Bureau de l'Ombudsman totalisaient environ 4,6 millions de dollars, dont 4 millions de dollars en salaires.

Courrier et messagerie	4 026 $
Fournitures/mobilier	28 088 $
Formation et cotisations professionnelles	30 361 $
Achat/location de matériel de bureau	11 131 $
Entretien et soutien du réseau	53 944 $
Télécommunications et connexions réseau	94 159 $
Voyages et transport	75 778 $
Communications et sensibilisation auprès du public	55 299 $
Services professionnels et spéciaux	250 244 $
Salaires	4 005 644 $
Total	4 608 674 $